

Die MFA Sommerwochen



Kommunikationstechniken für schwierige Praxissituationen

6 Kommunikations- und Deeskalationstechniken

1 Aktiv zuhören

Ausreden lassen, Blickkontakt, nicken, zusammenfassen. „Wenn ich Sie richtig verstehe, ärgert Sie vor allem ...“

3 Ich-Botschaften

Nicht: „Sie schreien.“ Lieber: „Ich möchte helfen. Dafür brauche ich ein ruhiges Gespräch.“

5 Grenzen setzen

Freundlich und klar. „Ich helfe Ihnen gern. Beleidigungen akzeptiere ich jedoch nicht.“

2 Gefühle benennen

Nicht: „Beruhigen Sie sich.“ Lieber: „Ich sehe, dass Sie sehr aufgebracht sind.“

4 Wahlmöglichkeiten anbieten

Menschen erleben wieder Kontrolle. „Sie können Platz nehmen oder wir vereinbaren einen neuen Termin.“

6 Stimme & Körpersprache

Ruhig und langsam sprechen, offene Haltung, Augenkontakt. Körpersprache wirkt oft stärker als Worte.

Sofort anwendbar: Statt → Lieber

Statt: „Beruhigen Sie sich.“

✓ **Lieber:** „Ich sehe, dass Sie gerade sehr aufgebracht sind.“

Statt: „Dafür bin ich nicht zuständig.“

✓ **Lieber:** „Ich schaue, wer Ihnen dabei helfen kann.“

Statt: „Sie müssen warten.“

✓ **Lieber:** „Vielen Dank für Ihre Geduld. Ich informiere Sie, sobald wir mehr sagen können.“

Statt: „Das geht nicht.“

✓ **Lieber:** „Im Moment ist Folgendes möglich ...“

Statt: „Sie verstehen das falsch.“

✓ **Lieber:** „Ich erkläre Ihnen den Ablauf noch einmal.“

Statt: „Dafür kann ich nichts.“

✓ **Lieber:** „Ich verstehe Ihren Ärger und schaue, was ich für Sie tun kann.“



Merksatz

„Menschen möchten zuerst verstanden werden – erst danach hören sie Lösungen.“

Zum Mitnehmen

Ruhig bleiben heißt nicht, alles hinzunehmen. Klar kommunizieren heißt nicht, unfreundlich zu sein. Sie dürfen professionell bleiben und gleichzeitig Grenzen setzen.